



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Perfil del síndrome de Burnout de enfermeras(os) del Hospital de apoyo II-2 Sullana, Abril
– Julio 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Enfermería

AUTORA:

Br. Chuquihuanga Gonzales, Elva Lisbeth (ORCID: 0000-0002-1905-408X)

ASESORA:

Mg. Pulache Herrera Carmen Mariela (ORCID: 0000-0002-4289-9961)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Salud Mental

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Con mucho amor, y respeto les dedico esto a mis padres e hijos por su apoyo, por estar siempre alentándome y brindarme su confianza y asesoría incondicional e inalcanzable, y a mis docentes para la culminación de mi proyecto de investigación.

Agradecimiento

En primer lugar dar las gracias a Dios por brindarme salud y guiarme en cada paso de mi vida y lograr culminar mi objetivo para poder concluir con mi carrera profesional.

En segundo lugar agradecer a mi familia por su apoyo, por la paciencia, tolerancia y la confianza que tuvieron en mí.

Página del jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---


El Jurado en cargo de evaluar la tesis presentada por don (a)


Chusquihuanca Gonzales, Elva Jirbeth


cuyo título es: Perfil del Síndrome de Burnout de enfermeros(as) del
Hospital de Ayayo II - 2 Surcuno, Abiml - Julio 2019.

Reunido en fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por es estudiante,
otorgándole el calificativo de: 14 (número) catórice (letras).

Piura 12 de enero Del 2020


Mg. Clarissa Gomez Romero
PRESIDENTE


Mg. Fadia Huerta Huerta
SECRETARIO


Mg. Carmen Mariela Pulache Herrera
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Declaratoria de Autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Chuquihuanga Gonzales Elva Lisbeth, estudiante del Programa Académico de Enfermería de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI. 47654190, con la tesis titulada "Perfil del síndrome de Burnout de enfermeras(os) del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Abril – Julio 2019"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, 12 de enero del 2020



Chuquihuanga Gonzales Elva Lisbeth

DNI N° 47654190

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.2. Operacionalización de variables.....	11
2.3. Población, muestra y muestreo	12
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	12
2.5. Procedimiento	13
2.6. Métodos de análisis de información	14
2.7. Aspectos éticos.....	14
III. RESULTADOS.....	15
IV. DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES.....	22
VI. RECOMENDACIONES.....	23
REFERENCIAS.....	24
ANEXOS	27
ANEXO 1: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory	27
ANEXO 2: Formato de Registro de Confiabilidad de Instrumento	31
ANEXO 3: Constancia de Validación.....	32
ANEXO 4: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	44
ANEXO 5: Pantallazo de Software Turnitin	45

ANEXO 6: Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV	46
ANEXO 7: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación	47

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°1: Determinar el perfil del Síndrome de Burnout de despersonalización en enfermeras que laboran en el Hospital de apoyo II-2 Sullana, abril - julio 2019.....	25
TABLA N°2: Determinar el perfil del Síndrome de Burnout de agotamiento emocional en enfermeras que laboran en el Hospital de apoyo II-2 Sullana, abril - julio 2019.....	26
TABLA N°3: Determinar el perfil del Síndrome de Burnout de baja realización personal en enfermeras que laboran en el Hospital de apoyo II-2 Sullana, Abril -Julio 2019.....	27
TABLA N°4: Determinar el perfil del síndrome de Burnout de enfermeras(os) profesionales que trabajan en el Hospital de apoyo II-2 Sullana.....	28

RESUMEN

Objetivo: Determinar el perfil del síndrome de Burnout de enfermeras(os) profesionales que trabajan en el Hospital de apoyo II-2 Sullana” **Material y método:** El tipo de investigación es no experimental cuantitativo, descriptivo. Se trabajó con población conformada por 60 Profesionales de Enfermería a quienes se les aplicó un cuestionario compuesto por 22 ítems. **Resultados:** Se observó que el 46.45 % de los profesionales de enfermería tienen un nivel alto de agotamiento emocional debido a la demanda de labor diario en el que se enfrentan, mientras que en la baja realización tienen un 36.40 % y despersonalización con un nivel más bajo de 23.14 %. **Conclusiones:** que hay personas más propensas que otras a sufrir Burnout, en este estudio se habla del profesional de enfermería del hospital de apoyo II-2 de Sullana.

Palabras Claves: Síndrome Burnout, profesional, enfermería.

ABSTRACT

Objective: To determine the profile of the Burnout syndrome of nurses (or) professionals who work in the Support Hospital II-2 Sullana. **Material and method:** The type of research is non-experimental quantitative, descriptive. We worked with a population made up of 60 Nursing Professionals to whom a questionnaire consisting of 22 items was applied. **Results:** It was observed that 46.45% of nursing professionals have a high level of emotional exhaustion due to the demand for daily work they face, while in low performance they have 36.40% and depersonalization with a lower level of 23.14%. **Conclusions:** that there are people more likely than others to suffer from Burnout, this study talks about the nursing professional of the Sullana II-2 support hospital.

Keywords: Burnout syndrome, professional, nursing.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy por estos tiempos, nos encontramos en una sociedad muy versátil debido a la habilidad de desarrollar con éxito diversas tareas, lo cual hace que los trabajadores tengan un grado de competitividad, paciencia, lenidad, tolerancia, iniciativa y afrontamiento a nuevas situaciones que se presenten en ese momento. Por lo general todo trabajador de salud afronta regularmente a circunstancias de vida y muerte. Este trabajo se puede ver afectado, tanto física y emocionalmente.

El Personal de enfermería realiza un sin número de actividades competitivas, con ciencia, técnica y arte, porque hay un progreso dentro de un cuadro conceptual por lo que están capacitados para el cuidado, sostenimiento, atención y mejoramiento de un estado de salud y de las insuficiencias básicas del individuo y de la sociedad, todo esto también produce una sobrecarga laboral y produce una inestabilidad en la persona, como por ejemplo: un mal clima laboral y como consecuente un estrés laboral, lo cual es respetado hasta la actualidad como uno de las complicaciones de salud más peligrosas que perturba al personal de diferentes áreas, y a su vez genera resultados negativos en la salud y por consecuencia llegan a tener fastidio al trabajo y esto puede llegar a ser emocionalmente agotador.¹

El estrés que resulta de este argumento origina el aumento de actitudes inadecuadas como las características de Burnout y otras dificultades de salud y psicológicas dentro de ellos (ansiedad, enojo, depresión, etc.) hoy en la actualidad el estrés es sumamente importante llegar a conocerlo ya que afecta a la moral y psicológica de un trabajador, y a su vez realizan una atención con eficiencia mas no con eficacia y por último, puede tener una fuerte carga y presión en el trabajo.²

El Burnout es un síndrome habitual en profesionales que realizan a diario una atención inmediata a otras personas, en este caso los profesionales de enfermería son quienes más lo padecen, sobre llevando una baja realización personal, agotamiento emocional y despersonalización, y a su vez se manifiesta como uno de los motivos más importantes de abandono de la profesión.

Los profesionales que tienen años laborando en situaciones agotadoras están expuestas a contraer Burnout, pudiendo llegar al distanciamiento y la soledad para a su vez evitar

dicha situación; De hecho, pueden llegar a faltar en ocasiones al trabajo y como consecuencia abandono laboral por enfermedad.

Sin embargo, la atención de salud en el Perú se encuentra afectado por el bajo presupuesto económico, la mala distribución de las partidas, la falta de capacitación a los profesionales de salud, la sensibilidad al profesional, la sobrecarga laboral y la presión de las tareas para ser cumplidas, Consecuencias de la mala elección del perfil profesional en la gestión.

3

Es por ello que todas las acciones que el profesional de la salud realiza durante su horario de trabajo no son las adecuadas lo que con lleva en paralelo a un bajo desempeño, y a su vez a padecer estrés.

En ocasiones esta incomodidad se muestra en profesionales que brindan su atención y tienen contacto directo con personas y se ve reflejado de cansancio, física y psicológicamente. Este acontecimiento, al darse de manera crónica, ha sido identificado como Síndrome de Burnout o más relacionado como estrés laboral crónico.⁴

Si hablamos de la realidad que se encuentra actualmente el Hospital de Apoyo II-2 de la provincia de Sullana, durante la práctica hospitalaria se logró percibir al profesional de enfermería que realiza su labor diario en los diferentes servicios cumpliendo así las siguientes funciones; planifica, ejecuta y justifica una atención integral de enfermería para con los usuarios, identificando los tres niveles de atención. También ofrece atenciones de acuerdo a las necesidades y/o problemas que se presentan en dicho momento.

Como acciones de enfermería se organiza, dirige, propone técnicas de atención médica, brinda el campo de docencia, servicio de apoyo a diferentes sectores de la comunidad con el único objetivo de brindar una adecuada atención en la salud. Por otro lado en la actualidad las direcciones se dan políticamente, el perfil del profesional no es adecuado para desempeñar dicha función, la distribución de las partidas no están adecuadamente distribuidas por lo tanto no habría el equipamiento para desempeñar dicho nivel. Y como consecuencia el personal de enfermería termina realizando una labor de eficiencia y no con eficacia.

Las enfermeras asistenciales participan en la evaluación de un plan operativo anual en el área de enfermería de la institución mencionada. Ejecutan las normas designadas del personal de enfermería en la administración pública. Evalúan las escaseces de recursos e

insumos del sector e identificar su solución. También se realiza un rol de Enfermería de acuerdo a cada necesidad que el servicio necesite, acudiendo a las actividades de emergencia, urgencia, miembros y a cada equipo actúa de acuerdo a procedimientos según diagnóstico, indicaciones médicas, rehabilitación y recuperación de los usuarios. Y para el avance institucional también llegan a plantear, elaborar y ejecutar proyectos de investigación del servicio de enfermería y así mismo incentivando al profesional a ejecutar proyectos de investigación en el área del servicio designado. Estas ocupaciones son la esencia del profesional de enfermería sea varón o mujer sin distinción alguna y del tiempo de servicio; esta demanda de funciones junto al quehacer diario de la atención de pacientes conlleva a una sobrecarga laboral que es evidenciada por los pacientes y ellos lo manifiestan a través de sus familiares y/o a los demás profesionales que los atienden. Se obtuvo según los pacientes que algunas enfermeras responden de mala manera si es que le preguntan algo tan insistente que ella ya les explico y que a veces a los familiares se les olvida sobre los trámites de hospitalización tratamiento, etc. Sin embargo no solo ocurre con los pacientes si no también con las mismas colegas, es decir; cuando hacen algún relevo a otro servicio quedándose a veces solo una enfermera en el servicio y ocasionan una sobrecarga por la gran demanda de pacientes que se ingresan a diario, además a todo esto ellas refieren: “La guardia fue pesada, estoy cansada, no puedo quedarme a la reunión o capacitación de la institución, me espera trabajo en casa y tengo que recoger a mi hijo en su colegio, entre otras expresiones”. Al interactuar con algunas enfermeras manifiestan (cefaleas, insomnio, dolores lumbares, cansancio, etc.) llegando a una falta de motivación para el trabajo, entre otros. Y es así que después de cada trabajo el profesional de enfermería llega a relacionarse con el Síndrome de Burnout.

Osorio Muñoz Alejandra Yudi; Osorio Moreno Diana Marcela; Díaz Robles Elena Patricia realizaron un trabajo de investigación titulada “SB de enfermeros(as) del hospital Ibagué 2015, como objetivo tuvo concluir la prevalencia del SB del profesional de enfermería del hospital Ibagué de la ciudad colombiana. Sus recursos y los métodos empleados que llevaron a realizar fue de estudio corte transversal con una población de 174 enfermeros. Para poder realizar la encuesta se tomó el cuestionario de (MBI). Como resultados se llegó a obtener: que el personal de cirugía presenta un 30.9% en baja despersonalización, seguido de un 47.2% que presenta agotamiento emocional en el servicio de oncología y un alto porcentaje en el servicio de emergencia con un alto nivel de baja realización personal, presentando un 95.9%, y son quienes corren riesgo de

padecerlo y no realizar bien sus actividades de labores. Debido a la demanda de pacientes que atienden a diario.

Ayala Cardenas (2016) ejecuto un estudio titulado “síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de la UCI en el hospital de Madrid”, utilizaron como instrumento el cuestionario del MBI, con el objetivo de determinar el perfil del síndrome de Burnout en enfermeras que trabajan a diario en dicho hospital. Su población fue de 85 miembros de enfermería como resultado tuvieron 49.2% de agotamiento emocional y un 23.9% de baja realización personal y un 15.93% con despersonalización, llegando a la conclusión que sienten una gran carga emocional pero que si realizan sus actividades diarias con normalidad mostrando un trato humanizado y cordial, y que rara es la vez que presenten molestia por los usuarios.

Medina García Lourdes realizo su trabajo de tesis en España 2016 como título “síndrome de Burnout en enfermeras/os de (UCI) del hospital de España”. El entorno de la salud laboral se produce un nueva causa denominado S.B, por lo general es muy común en profesionales que tienen diariamente una relación directa con compañeros que laboran en su entorno laboral. Las actividades diarias de trabajo que realizan las enfermeras/os en las (UCI) son un grupo de alto riesgo y puedan con facilidad desarrollar dicho síndrome. En España el 80% de enfermeros(as) reflejan síntomas baja realización personal del dicho síndrome, esta prevalencia ha ido creciendo y perjudicando un gran problema de salud social y publica ya que genera un gran gasto económico y a su vez social. La sobrecarga produce estrés y llega a generar una pérdida de control ante dichos sucesos, por lo que esto dificulta la habilidad del personal de enfermería, disminuyendo la calidad de cuidados y atención de los pacientes, y el incremento de riesgo que contraigan daños no deseados para el paciente. Su objetivo: es detallar la diferencia y existencia que presenta este síndrome en las enfermeras(os) de UCI en dicho hospital públicos de España. Sus recursos y métodos fueron el enfoque cuantitativo de diseño descriptivo, cuantitativo elaborado a las enfermeras(os) del área de UCI. La muestra fue elaborada a 266 enfermeras(os), mediante el método de muestreo por estratos. Para obtener los datos se manejó el cuestionario de (MBI). Se concluye: que dicho síndrome puede ser manejable por los que realizan el trabajo en el ámbito de la salud siempre y cuando ellos tuvieran información y sean prevenidos el tema de dicho síndrome y así mismo puedan saber cómo deshacerse de todas las situaciones que les generan este estrés.

Ihosvany Basset Machado elaboro su trabajo de investigación en México en el año 2014 titulado: SB del profesional de enfermería del área de Psiquiatría. Como objetivo de esta investigación fue evidenciar la existencia del SB en profesionales que trabajan a diario en el servicio de Enfermería del área de Psiquiatría. Su trabajo de investigación fue cuantitativo basado en cálculos numérico, descriptivo y análisis estadístico. La población fue por 223 trabajadores de enfermería del área de Psiquiatría. Utilizando dos instrumentos de datos laborales, los cuales tienen 36 preguntas de opciones abiertas y múltiples; y como encuesta se tomó (MBI) lo cual consta de 22 preguntas. Y como conclusión: los resultados en el trabajo, dio como resultado que un 76.7% del área de enfermería evidencia bajo nivel respecto a la capacidad y elaboración exitosa en las actividades que desempeñan. SB. 60.7% ⁽¹²⁾ de ellos obtuvieron un nivel alto de agotamiento emocional, y el 25% ⁽¹⁵⁾ se obtuvo un nivel medio de baja realización personal, un 14.3% ⁽¹⁷⁾ de despersonalización, hallando este último en un nivel bajo.

Obando y García realizaron una investigación con los trabajadores de emergencia del hospital Manuel de Jesús Rivera en el año 2016 titúlala “Prevalencia del SB en el profesional de enfermería. La población estuvo elaborada por 60 profesionales de enfermería, encontrando así un bajo grado de Burnout, con un agotamiento emocional alto de 35% seguido de un nivel medio de realización personal de 20% y como nivel bajo de despersonalización de 5%, con estos resultados se llegó a la conclusión que por ser un servicio de emergencia tienen más probabilidad de contraer agotamiento emocional por la demanda de paciente que atienden a diario.

León Aaragon Brunilda ejecuto un estudio con médicos y enfermeras del hospital “Oscar Danilo Rosales” 2015 titulado “Síndrome de Burnout” la muestra estuvo establecida por 50 médicos y 50 trabajadores de enfermería. Encontrando así el doble de antecedentes con SB en profesionales de enfermería y los médicos de dicho Hospital. Como resultado el personal médico no revelaron resultados de Burnout a diferencia del profesional de enfermería que si los tuvo. En las diferencias, la variable tiene un nivel alto de porcentaje y es apreciada como síndrome, tanto médicos como enfermeros, que trabajan con la misma dinámica. Prevalciendo más el sexo femenino en el personal de enfermería con una gran discrepancia que los médicos de sexo masculino. En ambos grupos los afectados, eran casados y las personas más jóvenes fueron las que mayoritariamente presentaban el SB. Los médicos que tenían menos años de trabajo presentaron el 17.10%

despersonalización y 9.17% baja realización personal, a diferencias de las enfermeras que tuvieron un 65.9% de agotamiento emocional y son un mayor número y llevan más años laborando y es por eso que son las que más presentan el síndrome.

Pérez Arauco Guísela realizó una tesis con el título de “Síndrome de Burnout de Enfermeras del Hospital Nacional de Especialistas” año 2017. El objetivo de dicho estudio fue comprobar el nivel de Síndrome de Burnout en las Enfermeras. Este estudio fue de un nivel cuantitativo de método descriptivo. La muestra fue de 100 enfermeras de salud mental. Se utilizó la encuesta de (MBI), conclusiones a las que se llegó fue: El total de Enfermeras presentó un nivel moderado de baja realización personal con un 26.6%, un nivel bajo de agotamiento emocional con un 23.3%, despersonalización con un nivel alto de 53.1%.

En el Perú, Quiroz y Saco realizó una investigación, como título fue "Factores relacionados al Síndrome de Burnout en enfermeras y médicos del Hospital Nacional del Cusco" año 2016. La población a estudiar fue de 35 enfermeras y 35 médicos, utilizando el cuestionario de (MBI) Establecieron que el SB bajo de baja realización personal se presenta en un 25.2% en médicos y un 44.8% de enfermeras presentan agotamiento emocional y despersonalización, llegando así a la conclusión: que las enfermeras llevan la mayor carga en la atención de los pacientes de dicho hospital llegando a tener síndrome de Burnout y no poder realizar su trabajo con amor como deberían hacerlo normalmente.¹²

Por otro lado Vásquez Manrique, Maryuri Saito y Martín Verne, trabajaron en su tesis de investigación el tema “Frecuencia del síndrome de Burnout y las dimensiones con el personal de salud del servicio de emergencia del servicio de pediatría del Hospital Cayetano Heredia del año 2015”. Su estudio fue cuantitativo y transversal. Como objetivo es determinar la continuidad del SB y los niveles de sus dimensiones los trabajadores de área de Emergencia Pediátrica del Hospital Cayetano Heredia. Utilizando así el cuestionario Maslach Burnout Inventory. La muestra fue de 54 trabajadores entre enfermeros y médicos. El resultado del SB dio como resultado un nivel bajo de agotamiento emocional en médicos con un 12% y el personal de enfermería presentó un nivel alto de realización personal y de despersonalización con un 42% concluyendo así

que el personal de enfermería lleva más tiempo de trabajo atendiendo al usuario llegando así a un nivel alto de estrés y pueden ocasionar fastidio en los pacientes e incomodidad.¹³

Es así que tomaremos en cuenta ciertas teorías relacionadas al estrés llamadas también SB. En cuanto a la teorista Gil Monte indica que el trabajo diario que lleva cada persona ayuda al desarrollo de su vida, para así mismo poder desarrollarse y desempeñarse en la comunidad, brindando así una atención adecuada al público, con el solo hecho de alcanzar una mayor oportunidad en su espacio de vida total.³ El estrés es una parte indefectible de la vida y que tenemos que adaptarnos con ella, y evitar un riesgo en la salud. La apariencia del amor y exaltación por la atención que brinda la o el personal de enfermería no alimentan el Burnout, siempre y cuando se sepa marcar acertadamente nuestra atención al usuario.⁴

Freudem Berguer 1974 (psiquiatra) define Burnout como un estado de fatiga, agotamiento, infelicidad. Según este autor las personas que trabajan con más interés y entusiasmo son los que más riesgo corren en padecer dicho SB, especialmente las que trabajan directamente con personas, también señala que las personas “creen tener una presión desde adentro para brindar y auxiliar, a veces de forma rápida y poco realista, además de una presión desde el exterior para brindar ayuda”.⁵

Además la psicóloga estadounidense Cristina Malasch inicio su investigación en 1956 de las respuestas emocionales de aquellos profesionales que tienen diariamente una relación directa con otras personas a diario, consideró a los afectados como una "sobrecarga emocional", y lo describe como un S.B, de despersonalización, agotamiento emocional y de una baja realización personal, todo esto ocurre en aquellos profesionales que trabajan diariamente con personas.⁵ Es decir de aquellas personas que ejercen una profesión y brindan una atención de ayuda hacia el "usuario", tenemos a los profesionales Médicos, Profesores, Policías, Enfermeras, Psiquiatras, Asistentes Sociales entre otros.⁶

El Síndrome es un cuadro de carga emocional, quiere decir que la persona se llega a involucrar muy fácilmente y llega a exaltarse y al final se ve desbordada por las exigencias que le imponen los otros compañeros o jefes, todo esto seguido de agotamiento emocional, llegando así a no sentirse capacitado de dar nada de si a los demás. Una de la forma que optan estos trabajadores para esquivar esta carga emocional es dando la contraria a los demás, con el fin de reducir en el más mínimo rose con las personas para

llevar a término su trabajo. Como segundo aspecto del SB la despersonalización puede ser normal y es solo un indicador de una enfermedad subyacente cuando los sentimientos se vuelven excesivos y absorbentes, e interfieren con la vida cotidiana. Esta seguridad cada vez más negativa hacia las personas, se muestra de varias maneras, llegando a no dirigir la palabra e ignorando a sus compañeros, no prestar la ayuda, la atención o el servicio para el que lo necesita.⁷

Las emociones que llegan a perjudicar a los demás pueden aumentar hasta concluir con reconocimientos malos a uno mismo, llegando a tener emociones de falta de respeto o martirio, ellos creen que se están convirtiendo en una persona fría, insensible e indiferente, hacia las personas que están atendiendo. Por lo general a nadie le gusta ser tratado de esa forma mucho menos a ellos mismos. En este momento surge como un tercer punto del Burnout, que es una baja realización personal.⁸

En los años 70 Maslach y Jackson identificaron por primera vez el (SB), y en el trabajo es conocido como un estado de estrés emocional y psicológico, se identifica por tres dimensiones: despersonalización, baja realización y por agotamiento emocional.

Este síndrome fue relacionado especial mente en aquellos profesionales que realizan actividades laborales, ya que tiene contacto directo con personas, estos trabajadores profesionales de lo que hablamos son: médicos, enfermeras, profesores, etc. Pero hoy en la actualidad en la que vivimos este síndrome no solo puede llegar afectar a estos profesionales, también puede llegar afectar a cualquier individuo que lo padezca.

Agotamiento Emocional: Lo identificas como un deterioro físico y mental se reconoce por que el cansancio o la fatiga se da a inicio de la jornada laboral hasta el final de su trabajo, el aumento del trabajo duro y tensión de cargarse a diario con personas, también el sentirse gastado y frustrado por la demanda del trabajo, y llegar a sentir mucho estrés con las personas que diariamente trabaja y estar al límite de patrimonios propios.

Despersonalización: se reconoce como impresiones y cualidades negativas, tratos fríos y corrientes hacia las personas, la forma de tratarlas como si fueran alguien sin valor y presentan conducta inhumana con las personas que trabajan a diario de su entorno laboral, llegando a si a la falta de interés de los usuarios.

Baja realización Personal: sensación de incapacidad profesional, de no hacer adecuadamente las tareas y ser inútil en el trabajo, sentirse descontentos consigo mismos

e insatisfechos con sus resultados laborales, valoran el trabajo de manera desaprobada, y manifiesta tener incomodidad al tener contacto directo con las personas del trabajo (colegas, pacientes) y no poder resolver los problemas, siente no apoyar de manera efectiva, no tiene motivación y no consigue cosas positivas en su en su carrera profesional dentro del trabajo.

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se creó conveniente formular el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el perfil del Síndrome de Burnout en las Enfermeras del hospital de apoyo II-2 Sullana? Y a su vez teniendo como justificación del estudio que el SB es un dilema lo cual perjudica al personal de salud, su predominio es notable países de desarrollo y desarrollados, esto a su vez genera un problema de gran magnitud, ha venido incrementando de manera considerable durante los últimos 20 años con consecuencias negativas personales y laborales. El profesional de enfermería afronta a diario situaciones de emergencia y urgencia diariamente ya que realiza la atención y cuidado de personas que llegan a diario a su centro de trabajo (clínica, hospital), llegando a padecer ciertos tipos de alteraciones relacionadas por la demanda de pacientes, llegando al extremo de contraer el estrés, todas estas consecuencias juegan un gran papel importante para el avance del síndrome, llegando a las enfermedades de la depresión, pérdida de energía, fatiga, actitudes negativas, dolor, deterioro de una mala atención, todo esto llegando a uno de los motivos importantes del abandono profesional en su trabajo.

El SB refleja notablemente un problema social debido al negativo desempeño de algunos profesionales de enfermería; en ocasiones sus servicios dejan muchos que desear.

Es importante detectar los síntomas del SB para que se realicen actividades de baile, lugar o ambiente adecuado para descansar, talleres de relajación en relación al estrés, etc. En sus centros de trabajo, para que así no sientan una sobrecarga laboral de la que afrontan diariamente. Y no dejando de lado a sus familiares, ya que a veces también los problemas de casa son también uno de los factores asociados al estrés.

A todo esto también se plantearon los objetivos tanto general como los específicos de acuerdo a las variables planteadas teniendo como objetivo general es determinar el perfil del síndrome de Burnout de enfermeras(os) profesionales que trabajan en el Hospital de apoyo II-2 Sullana”, como primer objetivo específico es determinar el perfil del Síndrome de Burnout de despersonalización en enfermeras que laboran en el Hospital de apoyo II-

2 Sullana, Abril Julio 2019”el segundo determinar el perfil del Síndrome de Burnout de agotamiento emocional en enfermeras que laboran en el Hospital de apoyo II-2 Sullana, Abril Julio 2019” y tercer y último objetivo, determinar el perfil del Síndrome de Burnout de baja realización personal en enfermeras que laboran en el Hospital de apoyo II-2 Sullana, Abril Julio 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es no experimental cuantitativo, descriptivo asociado con el problema y los objetivos trazados, cuantitativo porque se recolectaron datos numéricos a través de un instrumento estructurado, analizándose la información a través de técnicas y descriptivo porque se determinara el perfil de las dimensiones que se presenta con mayor porcentaje en enfermeras del hospital de apoyo II-2 Sullana.

2.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE INTERVALO
Síndrome de burnou	Definen el síndrome como una reacción emocional que surge fruto del ambiente organizacional o laboral. Se relaciona por tres síntomas principales: El Cansancio Emocional, La Despersonalización, y la Disminución de la	El cual se va a ver reflejado mediante un cuestionario y medido será medido en bajo, medio y alto	Agotamiento Emocional	-Agotamiento de la energía. -Cansancio emocional -Falta de motivación -La persona siente fatiga con frecuencia, etc.	Nominal
			Despersonalización	- Sentirse totalmente	Nominal

	Realización Personal. Maslach y Jackson.			desconectado de los demás. - Siente que el mundo no existe para ellos. - Distanciamiento. -Respuesta negativa hacia uno mismo. -dificultad para concentrarse	
			Baja Realización personal	-sentimiento de fracaso. -Baja autoestima. -Respuesta negativa al trabajo -Dificultad para relacionarse con sus compañeros.	Nominal

2.3. Población, muestra y muestreo

La población fue formada por 120 profesionales de enfermería, quienes a diario realizan sus actividades en diferentes servicios del hospital de Apoyo II – 2 Sullana – Piura, y como la muestra es pequeña y está al alcance del investigador, la muestra incluirá a todos sus elementos.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica que se llevara a cabo será, la entrevista al profesional de enfermería y un instrumento creado por MASLACH Y JACKSON llamada MASLASH BURNOUT

INVENTORY (MBI), ya que este instrumento se encuentra validado internacionalmente.

Para la realización de este estudio se consideró la versión que está dirigida especialmente aquellos profesionales que trabajan y tiene a diario contacto con personas, todo esto relacionado a la salud.

El cuestionario cuenta con 22 preguntas de afirmaciones, sobre el sentimiento y dichas actitudes que realizan a diario en su trabajo y la relación con los compañeros o pacientes. Estas preguntas son evaluadas mediante una escala de tipo Likert con opciones de respuesta del 1 al 4 y va desde: (Nunca, Pocas veces al año, Una vez al año y todos los días) detallando así con qué frecuencia se experimenta cada situación.

Para validar el cuestionario de recolección de datos del cual se utilizó, fue importante que sea sometido a la opinión de expertos relacionados al tema del que se estaba investigando con la finalidad de la validación de contenido, redacción y construcción. Dicha validación fue evaluada por una Lic. Quien dominaba muy bien el tema y también fue evaluada por una magister de enfermería. Estas profesionales fueron las encargadas de la validación y realizaron observaciones del contenido y la redacción de cada ítems, y a su vez tomamos en cuenta las sugerencias dadas por las expertas y hacer los arreglos necesarios de la encuesta y a su vez sea realizado a las enfermeras.

La confiabilidad de la encuesta se determinó mediante de la realización de una prueba piloto que fue realizada a 12 enfermeras del hospital de apoyo II-2 SULLANA.

2.5. Procedimiento

Para saber con cuantas Lic. En enfermería se iba a trabajar, primero se acudió al área de recursos humanos del hospital de apoyo II-2 de Sullana, donde me brindaron información necesaria para poder saber con la población que iba a trabajar, a su vez haciendo de su conocimiento sobre el tema de investigación que se estaría llevando a cabo y cuáles eran los objetivos planteados, pidiendo de su colaboración para dar referencia de cuantas LIC en enfermería laboran en dicho hospital y horarios de las Lic. en enfermería se dio el siguiente paso: realizar las encuestas a cada una de las Lic. que laboraban allí, explicando a su vez el trabajo de investigación que se está realizando y los objetivos planteados y horarios para poder ubicarlas y realizar mis encuestas.

Luego de dicha información que me brindo recursos humanos, pase a realizar las encuestas, cabe tener en cuenta que fueron 27 días que se tuvo que asistir a dicho hospital

y ubicar a las Lic que se encontraban de turno, en ocasiones no se encontraban en su área de servicio, ya sea porque estaban de vacaciones o por que habían pedido permiso por salud.

2.6. Métodos de análisis de información

Para la recolección de datos se concluirá con el procesamiento de la información obtenida en el programa Microsoft Excel, 2017 para ello se elaborará una tabla de códigos. La categorización del valor final y las dimensiones se realizara mediante la aplicación de la Escala de Likert; en nivel alto, medio y bajo de síndrome de Burnout de enfermeras(os) del Hospital de apoyo II-2 Sullana, Abril – Mayo 2019.

2.7. Aspectos éticos

En esta investigación se observó los siguientes elementos moralistas:

No maleficencia: principio ético de hacer el bien y evitar el daño para las personas o la sociedad.¹³

Justicia: El enfermero necesita preocuparse por la manera de distribuir estos beneficios o recursos entre sus pacientes, como la disposición de su tiempo y atención entre los diversos pacientes de acuerdo a las necesidades que se presentan.¹³

Benevolencia: ayudar a los otros a obtener lo que es benéfico para ellos, o que promueva su bienestar, reduciendo los riesgos maléficos, que les puedan causar daños físicos o psicológicos.

Autonomía: Ampara la libertad propia que cada uno tiene para establecer sus adecuadas intervenciones. Respetando a las personas como sujetos autónomos, teniendo en claro sus valores y opiniones personales.¹³

III. RESULTADOS

O1:

Determinar el perfil del Síndrome de Burnout de despersonalización en enfermeras que laboran en el Hospital de apoyo II-2 Sullana, abril - julio 2019.

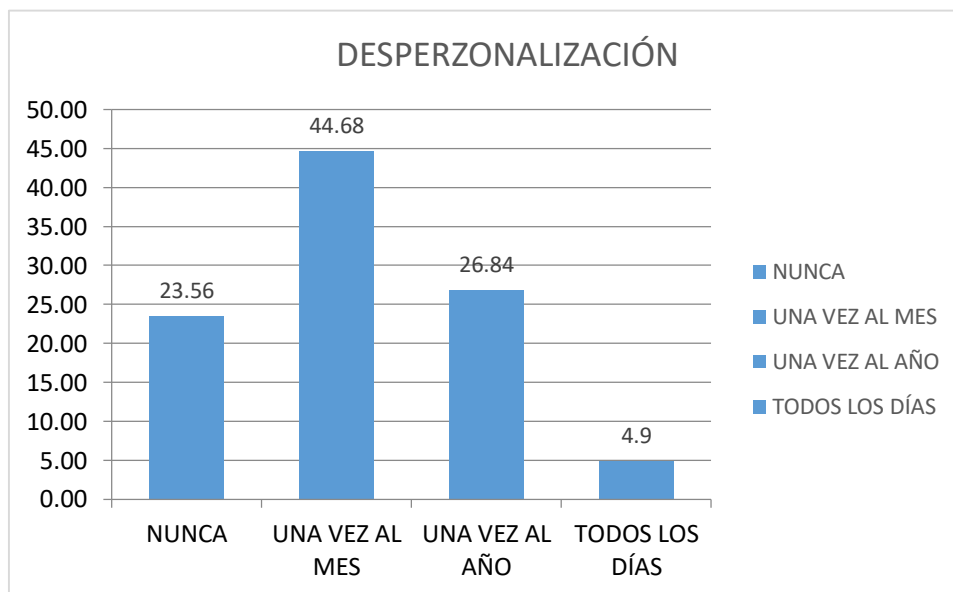
Tabla N° 01:

Perfil del Síndrome de Burnout de despersonalización

DESPERSONALIZACIÓN	PORCENTAJE
NUNCA	23.56
UNA VEZ AL MES	44.68
UNA VEZ AL AÑO	26.84
TODOS LOS DIAS	4.9
	100.00

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital de Apoyo 2-II Sullana

Gráfico N° 01



Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital de Apoyo 2-II Sullana

INTERPRETACIÓN: Se observa que la mayoría de los profesionales de enfermería muestran despersonalización en un 44.68 % una vez al mes, siendo el siguiente una vez al año, nunca con un 23.56 % y todos los días con un 4.9 %.

O2:

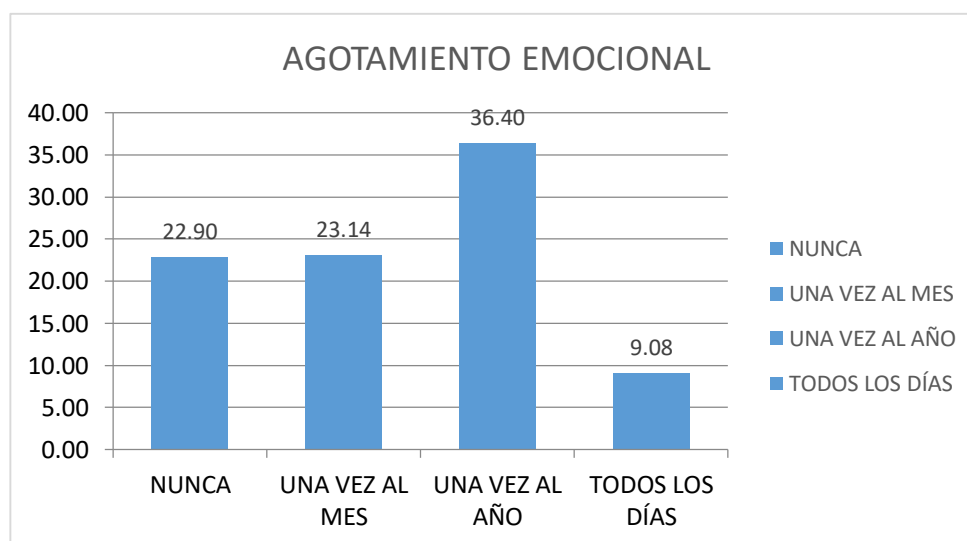
Determinar el perfil del Síndrome de Burnout de agotamiento emocional en enfermeras que laboran en el Hospital de apoyo II-2 Sullana, abril - julio 2019.

Tabla N°02

Perfil del Síndrome de Burnout de agotamiento emocional

AGOTAMIENTO EMOCIONAL	PORCENTAJE
NUNCA	22.90
UNA VEZ AL MES	23.14
UNA VEZ AL AÑO	36.40
TODOS LOS DÍAS	9.08
	100.00

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital de Apoyo 2-II Sullana

Gráfico N°02

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital de Apoyo 2-II Sullana

INTERPRETACIÓN: Se observa que la mayoría de los profesionales de enfermería muestran un agotamiento emocional en un 36.40% una vez al año, siendo el siguiente una vez al mes con un 23.14% nunca con un 22.90% y todos los días con un 9.08%.

O3:

Determinar el perfil del Síndrome de Burnout de baja realización personal en enfermeras que laboran en el Hospital de apoyo II-2 Sullana, Abril -Julio 2019.

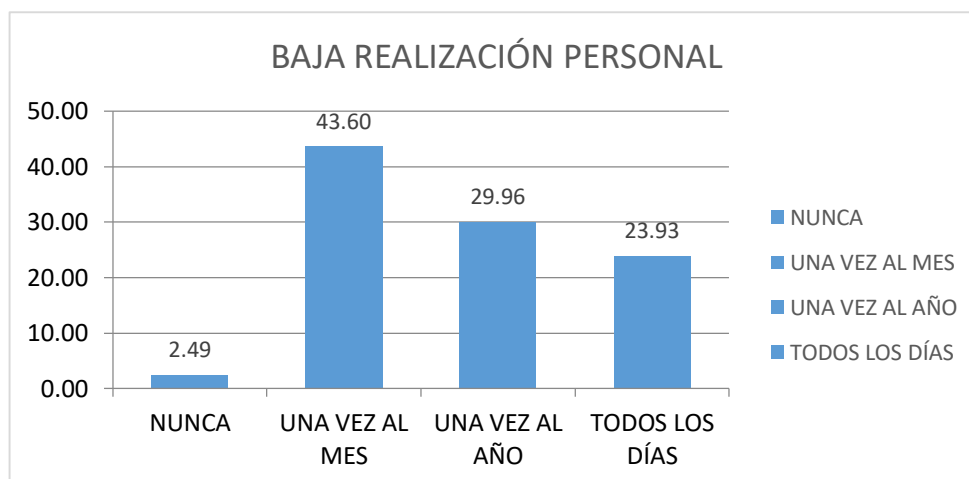
Tabla N°03

Perfil del Síndrome de Burnout de baja realización personal

BAJA REALIZACIÓN PERSONAL	PORCENTAJE
NUNCA	2.49
UNA VEZ AL MES	43.60
UNA VEZ AL AÑO	29.96
TODOS LOS DÍAS	23.93
	100.00

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería del hospital de apoyo 2-II Sullana

Grafico N°03



Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital de apoyo 2-II Sullana

INTERPRETACION: Se observa que la mayoría de los profesionales de enfermería muestran baja realización personal en un 43.60 % una vez al mes, siendo el siguiente con un 29.96 % una vez al año, todos los días con un 23.93 % y nunca con un 2.49 %.

OG:

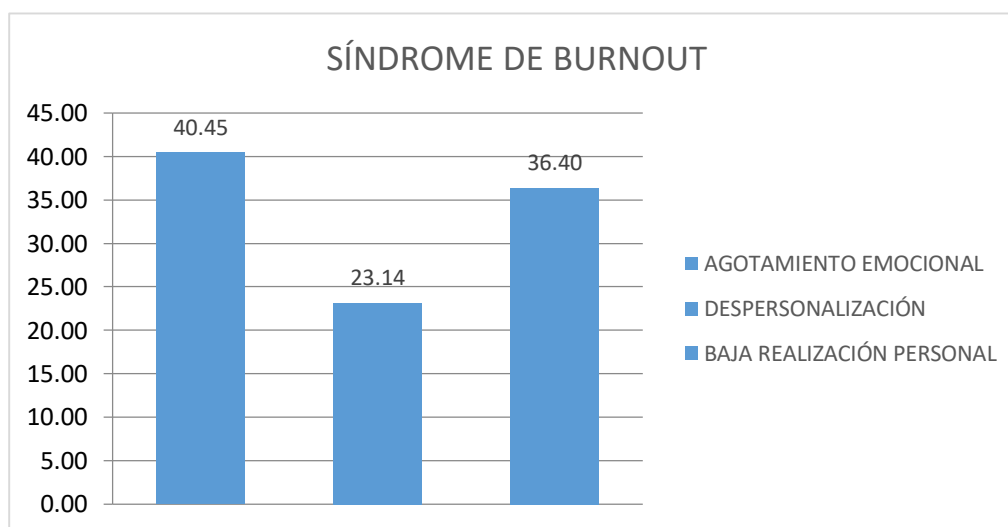
Determinar el perfil del síndrome de Burnout de enfermeras(os) profesionales que trabajan en el Hospital de apoyo II-2 Sullana.

Tabla N°01

Perfil del síndrome de Burnout de enfermeras(os) profesionales que trabajan en el Hospital de apoyo II-2 Sullana.

	Nunca	Una vez al mes	Una vez al año	Todos los días		
	1	2	3	4	Frecuencia	Porcentaje
Agotamiento Emocional	245	469	257	97	1068	40.45
Despersonalización	144	273	164	30	611	23.14
Realización Personal	24	419	288	230	961	36.40

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital de Apoyo 2-II Sullana

Gráfico N°04

Fuente: Encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital de Apoyo 2-II Sullana

INTERPRETACIÓN: Se observa que el 46.45 % de los profesionales de enfermería tienen un nivel alto de agotamiento emocional debido a la demanda de labor diario en el que se enfrentan, mientras que en la baja realización tienen un 36.40 % y despersonalización con un nivel más bajo de 23.14 %.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en las tablas del primer objetivo “Determinar el perfil del Síndrome de Burnout de despersonalización en enfermeras que laboran en el Hospital de apoyo II-2 Sullana, abril - julio 2019” se evidencia que los profesionales de salud presentan un nivel alto de despersonalización lo que implica tener actitudes de frialdad lo cual se brindan como consecuencia un cuidado regular, en este sentido se asemeja al estudio realizado por Pérez Arauco Guísela quien realizó su investigación titulada: “Síndrome de Burnout de Enfermeras del Hospital Nacional de Especialistas” La mayoría de las Enfermeras presentó un nivel moderado de baja realización personal con un 26.6%, un nivel bajo de agotamiento emocional con un 23.3%, despersonalización con un nivel alto de 53.1%.¹¹ No dejando de lado también a Osorio Muñoz Alejandra Yudi; Osorio Moreno Diana Marcela; Díaz Robles y Elena Patricia quienes hicieron un trabajo de investigación con el título “SB de enfermeros(as) del hospital Ibagué” 2015, Como resultados se llegó a obtener: que el personal de cirugía presenta un 30.9% en baja despersonalización, seguido de un 47.2% que presenta agotamiento emocional en el servicio de oncología y un alto porcentaje en el servicio de emergencia con un alto nivel de baja realización personal, presentando un 95.9%, y son quienes corren riesgo de padecerlo y no realizar bien sus actividades de labores. Debido a la demanda de pacientes que atienden a diario.

En el segundo objetivo del trabajo que es Determinar el perfil del Síndrome de Burnout de agotamiento emocional en enfermeras que laboran en el Hospital de apoyo II-2 Sullana, abril - julio 2019. Se evidencia que el personal de enfermería presentan un nivel muy alto de cansancio emocional, quiere decir, que presentan agotamiento debido a la demanda laboral, y a su vez no es saludable ya que el profesional de enfermería tiene como fin mantener cuidado integral de los pacientes que son atendidos en la salud, este resultado se asemeja al estudio realizado por León Aragón Brunilda, quien ejecutó un estudio con médicos y enfermeras del hospital “Oscar Danilo Rosales” 2015 titulado “Síndrome de Burnout” observaron mayor porcentaje en enfermeras con un 65.9% de agotamiento emocional, mientras que en los médicos encontraron despersonalización con un 17.10% y 17 % de baja

realización personal, estos valores reflejan el riesgo en que se encuentran los profesionales de enfermería, por ser responsables de dar cuidado directo y tener mayor tiempo con las personas en situación de emergencia y en quienes las necesidades de atención o cuidado son más exigentes y se encuentran con altos riesgos que pueden afectar su salud mental y física, demanda de estrategias que ayuden a enfrentar el problema, también encontramos en la investigación de Ayala Cárdenas (2016) “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de la UCI en el hospital de Madrid, con el objetivo de determinar el perfil del síndrome de Burnout en las enfermeras que trabajan a diario. Teniendo como resultado alto de 49.2% de agotamiento emocional, 23.9% baja realización personal y con bajo nivel de despersonalización de 15.93%. A todo esto quiere decir que ellas si se sienten agotadas al final del servicio pero contentas por haber realizado un excelente trabajo, y creen poder dominar este estrés.

Con respecto a mi tercer objetivo “Determinar el perfil del Síndrome de Burnout de baja realización personal en enfermeras que laboran en el Hospital de apoyo II-2 Sullana, Abril Julio 2019”, como resultado de la tabla N° 3 se observa que la mayor parte de profesionales de enfermería presentan un nivel alto de baja realización personal, lo cual sería de preocupación por que no realizarían sus trabajo con amor, y sienten incomodidad al relacionarse con tus compañeros o usuarios afectando a su vida cotidiana y de manera negativa al evaluar su propio trabajo, mostrando una incapacidad para soportar la presión. Los resultados se asemejan a Ihosvany Basset Machado quien elaboró su trabajo de investigación en México en el año 2014 titulado: “SB del profesional de enfermería del área de Psiquiatría” como resultado tuvieron el 60.7% ⁽¹²⁾ de ellos obtuvieron un nivel alto de agotamiento emocional, y el 25% ⁽¹⁵⁾ se obtuvo un nivel medio de baja realización personal, un 14.3% ⁽¹⁷⁾ de despersonalización, hallando este último en un nivel bajo” tratando a su vez a sus pacientes con amor y tolerancia y así los pacientes se sienten satisfechos y contentos ya que perciben un buen servicio, la razón probable sería a que dicha institución se encuentra en una mejora continua, también se manifiesta la investigación de Medina García Lourdes realizo su trabajo de tesis en España 2016 como título “Síndrome de Burnout en enfermeras/os de (UCI) del hospital de España” quienes presentaron una mayor índice de baja realización personal con un 80% dejando de

lado al agotamiento y a la despersonalización, quiere decir que estos trabajadores llevan una gran carga de estrés y corren el riesgo los pacientes de que estos profesionales disminuyan la calidad de cuidados y atención de los mismos, y el incremento de riesgo que contraigan daños no deseados para el paciente.

Con respecto a mi objetivo general que es “Determinar el perfil del síndrome de Burnout de enfermeras(os) profesionales que trabajan en el Hospital de apoyo II-2 Sullana”, los resultados muestran que casi la mitad de los encuestados padecen de agotamiento emocional con un nivel alto de (46.45%), mostrando fatiga, falta de energía, la falta de recursos para poder realizar su trabajo con eficacia y no con eficiencia, y toda la frustración de no poder desenvolverse como quisieran ya que sienten presión por los mismos pacientes y jefes a su cargo. Acompañado también de despersonalización con un nivel medio de (36.40%) ya que en este perfil muestran actitudes y respuestas negativas, distanciamiento y frías hacia otras personas, llegando así a la irritación a molestarle o tomarle fastidio a su trabajo, por lo cual esto las conlleva a faltar a su centro de trabajo y siendo criticada por sus compañeros con los que labora. y por último presentaron un nivel bajo de baja realización personal con un (23.14%) a todo esto ellas se sienten desmotivadas, llegando a no valorar su trabajo, siempre sienten fracaso y una baja autoestima, no llegando a interactuar con sus compañeros de trabajo y llega a sufrir crisis por la presión que tienen. quiere decir que los profesionales de enfermería del hospital de apoyo II-2 de Sullana son propensos a sufrir este síndrome de Burnout al igual como sostiene Ihosvany Basset Machado, que observaron los mismos niveles en el personal encuestado evidenciado por mayor cansancio emocional y despersonalización, afectados por un sin número de estresores laborales.

V. CONCLUSIONES

- En el hospital de apoyo II-2 Sullana de acuerdo al trabajo realizado con las profesionales de enfermería se identificó que muestran sentimientos negativos, llegando así a ser criticadas por no realizar una atención adecuada, tratando de forma deshumanizada hacia los usuarios y como consecuencia su perfil no sería acorde a las necesidades del servicio que el paciente busca en la atención de enfermería,
- Las enfermeras también mostraron otro perfil de Burnout importante debido a que en el hospital de apoyo II-2 de Sullana en diferentes servicios no cuenta con los insumos necesarios para brindar una atención adecuada, mostrándose así una gran frustración al no poder dar la atención que ellas quisieran acompañado también por la misma demanda de pacientes que llegan a diario y las enfermeras tienden a tener fatiga, falta de energía, entusiasmo, agotarse y estresarse muy rápido.
- Por otro lado también las enfermeras mostraron un perfil de no hacer adecuadamente sus actividades debido a la mala distribución o ejecución de los recursos llegados al HAS 2, llegando así los escasos del material para una labor de eficiencia mas no con eficacia, concluyendo a valorar su trabajo de forma desaprobada y manifestando molestias dentro de su trabajo.
- Así mismo de acuerdo a lo mencionado se llegó a la conclusión que hay personas más propensas que otras a sufrir Burnout, en este estudio se habla del profesional de enfermería del hospital de apoyo II-2 de Sullana, quienes a diario tienen un contacto directo con personas, y en ocasiones no cuentan con un trato adecuado por parte del profesional, Debido a la falta de insumos y de recursos humanos llegando así a un nivel alto de estrés.

VI. RECOMENDACIONES

- Sensibilizar al director del hospital de apoyo II-2 Sullana, a promover terapias de relajación y puedan trabajar en equipo y con responsabilidad con la atención de sus usuarios y empatía.
- La atención a la comunidad y a los usuarios debe de ser en un número determinado para que se realice la relación profesional paciente y el tiempo adecuado para cumplir con una labor de eficacia, y se llegue a una satisfacción profesional como del usuario.
- Organizarse el director del hospital de apoyo II-2 de Sullana con la DIGEMID para la solicitud, programación, distribución e inventario, que sea en fechas donde no se perjudiquen la distribución de los medicamentos e insumos y dispositivos médicos al público y así como también los profesionales que brindan la atención.
- Incentivar también al director para que sus trabajadores que laboran en el hospital de apoyo II-2 de Sullana puedan llevar actividades que las ayuden a favorecer su bienestar mental, para así mismo puedan llegar a mejorar sus relaciones interpersonales, y ejercer así un buen clima laboral.

REFERENCIAS

1. Tello Bonilla, Juana Isabel. Nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2009, Lima-Perú, Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería. Consultado en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/547/Tello_bj.pdf;sequence=1.
2. Valenzuela Salvador_Arturo Hildebrando. Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco. Lima-Perú, Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano. Consultado en: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/240/1/valenzuela_ah.pdf.
3. GIL-MONTE, Pedro . El Síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout) Editorial. Pirámide.2005.
4. Chacón M. y col. Enfermeros que brindan atención a pacientes oncológicos . Rev. Cubana Oncol[Internet] 1997;13(2):118- 125.Cuba.disponible en http://bvs.sld.cu/revistas/onc/vol13_2_97/onc10297.htm.
5. Arias P. y Castro M. Prevalencia del síndrome de Burnout y factores socio demográficos y laborales asociados en enfermeros (as) profesionales del Hospital Nacional de Niños ,Costa Rica, de Setiembre 2012.Disponible en :<http://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/textos/tesis38.pdf>.
6. Tonon G. Calidad de Vida y desgaste profesional una mirada del síndrome de burnout ,Buenos Aires ,2003,pag11.
7. Bareño J. Y Col " Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de enfermería" Medellín-Colombia 2008. Investig Andina. septiembre de 2010;12(21):36-48.

8. Lorenzo Mediano O. y Gloria Fernandez C. "El Burnout y los Médicos, Un Peligro Desconocido". España. 2001. Pág. 29-34.
9. Manual de Organización y Funciones de Enfermería Hospital Victor Larco Herra 2007.Disponible.
10. <http://www.larcoherrera.gob.pe/images/documentos/transparencia/02%20Planeamiento%20y%20organizacion/mof/MOF%20DE%20DPTO%20DE%20ENFERMERIA%202007.pdf>.
11. Machado I. y col. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de una Unidad de Psiquiatría .Mexico .En revista neurologica ,2011 .Vol 10 N° 2.pag 81-85.
12. Arauco Perez, Guisela .Sindrome de Burnout en Enfermeras del Hospital Nacional Especializado Victor Larco Herrera Tesis para optar titulo de Enfermeria. Lima, UNMSM,2007.
13. Lourdes Medina García EL SINDROME DE BURNOUT EN ENFERMERAS/OS DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DE LOS HOSPITALES PÚBLICOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID. Disponible:https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/671784/medina_garcia_lourdestfg.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
14. PRINCIPIOS ETICOS ENFERMERIA, disponible en: <http://www.pol.una.py/sites/default/files/files/bienestar/PRINCIPIOS%20ETICO%20DE%20ENFERMERIA.pdf> consultado (02/04/2019).
15. Lavango G. Burnout syndrome and type a behavior in nurses and teachers in sicily. Psychological Reports 1997; 81:523-528.
16. Tello Bonilla, Juana Isabel. Nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel

- Alcides Carrión, 2009, Lima-Perú, Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería. Consultado en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/547/Tello_bj.pdf;sequence=1.
17. Valenzuela Salvador_Arturo Hildebrando. Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco. Lima-Perú, Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano. Consultado en: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/240/1/valenzuela_ah.pdf..
 18. GIL-MONTE, Pedro . El Síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout) Editorial. Pirámide.2005.
 19. Chacón M. y col. Enfermeros que brindan atención a pacientes oncológicos . Rev. Cubana Oncol[Internet] 1997;13(2):118- 125.Cuba.disponible en http://bvs.sld.cu/revistas/onc/vol13_2_97/onc10297.htm.
 20. Arias P. y Castro M. Prevalencia del síndrome de Burnout y factores socio demográficos y laborales asociados en enfermeros (as) profesionales del Hospital Nacional de Niños ,Costa Rica, de Setiembre 2012.Disponible en :<http://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/textos/tesis38.pdf>.
 21. Tonon G. Calidad de Vida y desgaste profesional una mirada del síndrome de burnout ,Buenos Aires ,2003,pag11.
 22. Bareño J. Y Col " Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de enfermería" Medellín-Colombia 2008. Investig Andina. septiembre de 2010;12(21):36-48.
 23. Lorenzo Mediano O. y Gloria Fernandez C. “El Burnout y los Médicos, Un Peligro Desconocido”. España. 2001. Pág. 29-34

ANEXOS

ANEXO 1: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

(SINDROME DE BURNOUT)

1. Dimensión de agotamiento emocional. Valora la vivencia de estar agotado emocionalmente por las instancias del trabajo. Puntuación máxima 54 tiene 9 ítems.

2. Dimensión de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30 Está formada por 5 ítem.

3. Dimensión de realización personal. Valora los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48. Se compone de 8 ítems.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

Agotamiento emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

El cuestionario se responde según los siguientes rangos:

Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Todos los días
1	2	3	4

Se considera que las puntuaciones de MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero y allí definen el síndrome.

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que sufre el burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

A continuación se presenta una serie de enunciados en los cuales usted deberá responder de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (X) la columna que representa la

Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Todos los días
1	2	3	4

Nº	ENUNCIADOS	1	2	3	4
1	Me siento emocionalmente desgastada/o (exhausto) por mi trabajo				
2	Me siento desgastada/o al final de un día de trabajo				
3	Me siento agotada/o cuando despierto por las mañanas y tengo que afrontar a otro día de Trabajo.				
4	Tengo la habilidad de relacionarme con facilidad con las personas de mi trabajo (pacientes, colegas)				
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos sin valor				
6	Trabajar con personas siempre es una fuerte presión para mí				
7	Trato con mucha validez los problemas de mis pacientes				
8	Siento que mi trabajo me está consumiendo.				
9	Siento que dentro de mi trabajo estoy apoyando positivamente en la vida de mis pacientes.				
10	Creo que soy indiferente con la gente desde que ejerzo esta profesión.				
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me vuelva insensible.				
12	Me siento con mucho ánimo para realizar mi trabajo				
13	Me siento cansado por mi trabajo				

14	Siento que estoy realizando un trabajo demasiado agotador				
15	Me tiene sin cuidado lo que les ocurra a mis pacientes				
16	Trabajar directamente con las personas me ocasiona mucho estrés				
17	Tengo la habilidad para crear un buen clima laboral con las personas que se relacionan conmigo en el trabajo (pacientes y colegas)				
18	Me siento feliz después de Trabajar con mis pacientes.				
19	He logrado muchas cosas importantes en mi profesión.				
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades				
21	Siento que puedo tratar de forma correcta los problemas emocionales de mi trabajo				
22	Siento que mis pacientes me culpan por alguno de sus problemas				

LOS PERFILES DE BURNOUT

INTERVALO DE CLASE

Síndrome de Burnout Alto: >57 Puntos

Síndrome de Burnout Medio: 5-57Puntos

Síndrome de Burnout Bajo: <5 Puntos

AGOTAMIENTO EMOCIONAL (AE)

INTERVALO DE CLASE:

Agotamiento Emocional Alto: >21 Puntos

Agotamiento Emocional Medio: 14-21 Puntos

Agotamiento Emocional Bajo: <14 Puntos

DESPERSONALIZACIÓN (DP)

INTERVALO DE CLASE

Agotamiento Emocional Alto: >9 Puntos

Agotamiento Emocional Medio: 6-9 Puntos

Agotamiento Emocional Bajo: <6 Puntos

REALIZACIÓN PERSONAL (RP)

INTERVALO DE CLASE:

Agotamiento Emocional Alto: >31 Puntos

Agotamiento Emocional Medio: 26-31 Puntos

Agotamiento Emocional Bajo: < 26 Puntos

ANEXO 2: Formato de Registro de Confiabilidad de Instrumento

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES	:	Elva Lisbeth Chuquihuanga Gonzales
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Perfil del Síndrome de Burnout de enfermeras(os) del Hospital de Apoyo II-2 Sullana
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Escuela profesional de Enfermería
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario sobre el Síndrome de Bournout
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson () Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	22-05-2019
1.7. MUESTRA APLICADA	:	12

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.854
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Numero de ítems iniciales: 22
 Numero de ítems iniciales: 22
 El valor encontrado cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento

Estudiante: Elva L. Chuquihuanga Gonzales
 DNI: 47654190

Docente


 LEMIN ABANTO CERNA
 LIC. EN ESTADÍSTICA
 COESPE 506

ANEXO 3: Constancia de Validación



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Julissa Mariella Saavedra Zapate con DNI N° 40671573 Magister
en GESTION DEL CUIDADO DE ENFERMERIA
N° ANR/COP 41434, de profesión Lic. Asistencial
desempeñándome actualmente como Licenciada en Enfermería
en Hospital de Apoyo 11-2 Sullana

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 18 de mayo del 2019


 Lic. Ent. J. Saavedra Zapata
 C.E.P. 41434
 R.E.E 7686

Mgtr. : Gestión Del Archivo de Ejeuno.
 DNI : 40671573
 Especialidad : Centro Químico
 E-mail : msaaavedra700@netnet.com

Perfil del síndrome de Burnout de enfermeras(os) del hospital de apoyo II-2sullana, abril-julio 2019

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS O CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												X									
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables												X									
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación												X									
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems												X									
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.												X									
6.Intencionaldiad	Adecuado para												X									



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Leticia Figueira E. con DNI N° 17.53.700.1 Magister
 en Educación con énfasis en Docencia y Gestión
 N° ANR/COP, de profesión Licenciada en educación
 desempeñándome actualmente como Licenciada en educación
 en Servicio de Limpieza

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura, 18 de mayo del 2019

Mgtr. : *Edmundo Domínguez Domínguez*
 DNI : 17537001
 Especialidad :
 E-mail : *glady147@hotmail.com*

MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL DE APOYO 12 SULLANA
Glady Figueroa
 Lic. Enf. Glady Figueroa Escutia
 ESPECIALIDAD DE ENFERMERIA

Perfil del síndrome de Burnout de enfermeras(os) del Hospital de apoyo II-2 Sullana, Abril – Julio 2019

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS O CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												X									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables												X									
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación												X									
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems												X									
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.												X									

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Roxana Maibela Morán Olaya con DNI N° 40400569 Magister
 en Maestro en gestión del cuidado de enfermería
 N° ANR/COP 42766, de profesión Licenciada en Enfermería
 desempeñándome actualmente como Enfermera Instrumentista
 en Servicio de Sala Operativa Hospital Spaya II-2 Sullana

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación
 los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes
 apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			✓		
2. Objetividad			✓		
3. Actualidad			✓		
4. Organización				✓	
5. Suficiencia			✓		
6. Intencionalidad			✓		
7. Consistencia			✓		
8. Coherencia			✓		
9. Metodología			✓		

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			✓		
2. Objetividad			✓		
3. Actualidad			✓		
4. Organización				✓	
5. Suficiencia			✓		
6. Intencionalidad			✓		
7. Consistencia			✓		
8. Coherencia			✓		
9. Metodología			✓		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura, 18 de mayo del 2019

Mgtr. : Maestra Eugenia del Cuidado de Enfermería.
 DNI : 40400569
 Especialidad : Instrumentación Quirúrgica.
 E-mail : Chayne700@outlook.


 Lic. Enf. Roxana M. Moran Olaya
 CEP. 42766

Perfil del síndrome de Burnout de enfermeras(os) del Hospital de apoyo II-2 Sullana, Abril – Julio 2019

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS O CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 – 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												✓									
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables												✓									
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación												✓									
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems												✓									
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.												✓									

ANEXO 4: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Carmen Mariela Pulache Herrera, docente de la Facultad Ciencias Médicas y Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo - Piura, revisora de la tesis titulada:

" *Perfil del síndrome de Burnout de enfermeros (os) del Hospital de campo II-2 Huancayo, Abril - julio 2019.* "

del (de la) estudiante *Chuguihuansa Gonzales, Elva Isbeth* constato que la investigación tiene un índice de similitud de *29* % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha *Piura 06 de febrero del 2020*



Mg. Carmen Mariela Pulache Herrera

DNI: 40362180

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

ANEXO 5: Pantallazo de Software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
 ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1088032488&u=1&lang=es&ro=103&o=1252555698

feedback studio | Perfil del síndrome de Burnout de enfermeras(os) del Hospital de apoyo II-2 Sullana, Abril - Julio 2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Perfil del síndrome de Burnout de enfermeras(os) del Hospital de apoyo II-2 Sullana, Abril - Julio 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
 Licenciada en Enfermería

AUTORA:
 Dr. Chuquibampo Gonzales, Elbeth (ORCID: 0000-0002-1905-4080)

ASESORA:
 Mg. Palache Herrera Carmen Mariela (ORCID: 0000-0002-4289-9961)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
 Salud mental

PIURA - PERÚ
 2019

Resumen de coincidencias

29 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en Inglés (Beta)

Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje	Acción
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	21 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %	>
3	principioseticosdeenfe... Fuente de Internet	1 %	>
4	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	1 %	>
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
6	dspace.uniandes.edu.ec Fuente de Internet	<1 %	>
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>

Página: 1 de 24 | Número de palabras: 7129 | Text-only Report | High Resolution | Activado

ANEXO 6: Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Elva Lisbeth Chuguihuanga Gonzales identificado con DNI N° 47654190

egresado de la Escuela Profesional de Enfermería
de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación
pública de mi trabajo de investigación titulado

"Perfil de Síndrome de Burnout de Enfermeras (os) del Hospital de
Ayacucho - 2019, Arequipa, Abril - Julio 2019
UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre
Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


FIRMA

DNI: 47654190

FECHA: Piura 12 de enero del 2020

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

ANEXO 7: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La escuela de Enfermería

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Elva Lisbeth Chuguihuanga Gonzales

INFORME TITULADO:

Perfil de Síndrome de Burnout de Enfermeras (as) del
Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Abril - Julio 2019

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

Licenciada en Enfermería

SUSTENTADO EN FECHA:

Puna 12 de enero del 2020

NOTA O MENCIÓN:

14 (Catorce)



MG. CLARISA GÓMEZ ROMERO